

## KLACHTENREGELING

De Klick doet haar uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. De Klick staat voor een open klimaat waarin u ons kunt aanspreken als zaken niet zo lopen als u van ons had verwacht of gewenst. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van De Klick, dan zullen wij er alles aan doen om samen met u te komen tot een bevredigende oplossing. Bij onvrede kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

Onderstaand gegeven wij aan wat onder een klacht wordt verstaan en wat u kunt doen in het geval u niet tevreden bent.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de geleverde zorg dan wel enig gedrag van een medewerker van De Klick.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met zorgverlening van De Klick. Dit betreft dus u als cliënt, maar bijvoorbeeld ook uw partner, familielid of curator. Ook betreft het medewerkers van De Klick. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

### **Hoe dient u een klacht in?**

U kunt u onvrede zowel mondeling als schriftelijk kenbaar maken.

### **Hoe wordt uw klacht behandeld?**

In eerste instantie zal uw behandelaar met u in gesprek gaan en samen met u naar een bevredigende oplossing zoeken. Mocht dit om wat voor reden dan ook niet lukken of niet mogelijk zijn dan kunt u zich wenden tot èèn van de twee klachtenfunctionarissen binnen De

Klick. Dit zijn mvr. K. Oostenbrink of mvr. G.J.W. Prakken. Te bereiken via bovenstaande telefoonnummers of postbusnummer.

Er zal dan een gesprek plaatsvinden tussen u en de klachtenfunctionaris, waarbij de inzet is een bevredigende oplossing te zoeken. U kunt zich hierbij laten ondersteunen door iemand die u vertrouwt, zoals een familielid of een vriend(in).

### **Geen interne oplossing**

Mocht u ook samen met de klachtenfunctionaris niet tot de bevredigende oplossing zijn gekomen dan hebt u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de externe geschillencommissie (Quasir te Meppel) waar De Klick bij aangesloten is. Deze instantie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

De procedure bij de externe geschillencommissie houdt samengevat in dat uw klacht schriftelijk ingediend dient te worden bij de geschillencommissie. Deze zal vervolgens beide partijen (klager en beklagde) in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten.

Vervolgens zal de geschillencommissie een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar oordeel over eventuele oplossingen. Meer informatie over de externe procedure Quasir tel.nr. 0561 618711 of [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).

### **Hoe verder na de klacht?**

Afhankelijk van de uitkomst zal De Klick haar uiterste best doen een mogelijkheid te vinden om de zorgverlening aan u te continueren. Mocht dit echter om welke reden dan ook niet meer wenselijk of mogelijk zijn, zal De Klick in samenspraak met u, indien gewenst op zoek gaan naar vervangende zorgverlening of zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

